

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., Hartono., J. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Agiesta, W., Sajidin A., Perwito. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi* 5(2): 1653-1664.
- Arif, M.S.Z. 2020. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 8(2): 472-481.
- Budianto, A. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Ombak (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Dewi, R.Y., Yosepha, S.Y. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurva* 1(1): 82-91
- Ferdiansyah, A., Sulandjari, R. 2020. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan di Online Shop Brilink_Khumaira. *Jurnal Egaliter* 4(7): 25-37.
- Ghantynireta, B.V., Inayatillah, E. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh). *Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business* 2(2): 87-93.
- Griffin. 2010. *Customer Loyalty*. PT Salemba Emban Jaya. Jakarta.
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT Prehallindo. Jakarta
- Kotler, P. dan Armstrong G. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- _____ dan _____ 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Promosi*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta

- Lusiah, Noviantoro, J., Akbar, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi* 17(2): 213-226.
- Mahendra, K.P., dan Indriyani, R. 2018. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal AGORA* 7(1).
- Manap H.A. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Mawey, T. C., Tumbel, A.L., Ogi, I.W.J. 2018. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* 6(3): 1198-1207.
- Nirawati, L., Pratiwi, A.D., Mutiahana A., Afida, E.A.2020. Pengaruh Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Aplikais Shopee. *Jurnal Syntax Transformation* 1(9): 624-631.
- Pramudita, A.S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. *Jurnal Logistik Bisnis* 10(1): 15-21.
- Pratiwi, K.A., Suartina, I.W., Kusyana, D.N.B., Dewi, I.A.M.S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening. *Jurnal Manajemen* 6(1): 17-30
- Prihatma, G.T., Masitoh, M.R., Saputra, D.A. 2020. Pengaruh Promosi dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV Saluyu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ekonomi Vokasi* 4(1): 38-54.
- Rohana. 2020. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen* 8(1): 28-32.
- Santosa, D.G, Mashyuni, I.A. 2021. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata* 1(1): 290-302
- Sari, A.C.M., Lestariningsih, M. 2021. Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan

Aplikasi Shopee (Studi pada Mahasiswa STIESIA Surabaya). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 10(5) : 1-17

Sari, S.R., Nopiana, M. 2022. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Management* 5(1): 443-450.

Sudaryana, Y. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review* 4(1): 447-455.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Susanto, A.B. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2014. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

_____. 2016. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.